

The image features three white calla lilies with long, slender green stems and large, dark green, glossy leaves at the base. The flowers are positioned against a soft, textured background of light green and yellowish-green, resembling a painted or mottled surface. The lighting is soft, highlighting the smooth texture of the petals and the vibrant green of the foliage. The overall composition is elegant and serene.

**IN THE NAME
OF GOD**

مهارت‌های برقراری ارتباط

Communication Skills



رئوس مطالب

- ۱- تعریف ارتباط
- ۲- هدف از برقراری ارتباط پرستار- بیمار
- ۳- مشخصات اصلی ارتباط
- ۴- مراحل ارتباط بین پرستار و بیمار
- ۵- مدل SMCR در فرایند ارتباط
- ۶- فاکتورهای تاثیرگذار بر ارتباط
- ۷- ارتباط کلامی و غیر کلامی
- ۸- پرستار به عنوان فرستنده در فرایند ارتباط
- ۹- ایجاد محیط مناسب برای ارتباط باز
- ۱۰- ارتباط با سایر اعضای تیم بهداشتی

اهداف رفتاری

در پایان این فصل از فراگیر انتظار می رود که:

- ۱- ارتباط را تعریف نماید
- ۲- هدف از برقراری ارتباط پرستار- بیمار را شرح دهد
- ۳- مشخصات اصلی ارتباط را شرح دهد
- ۴- مراحل ارتباط بین پرستار و بیمار را شرح دهد
- ۵- مدل SMCR در فرایند ارتباط را شرح دهد
- ۶- فاکتورهای تاثیرگذار بر ارتباط را شرح دهد
- ۷- ارتباط کلامی و غیر کلامی را شرح دهد
- ۸- پرستار به عنوان فرستنده در فرایند ارتباط را توصیف نماید
- ۹- ایجاد محیط مناسب برای ارتباط باز را توصیف نماید
- ۱۰- ارتباط با سایر اعضای تیم بهداشتی را شرح دهد

Communication



• فرایندی است که :

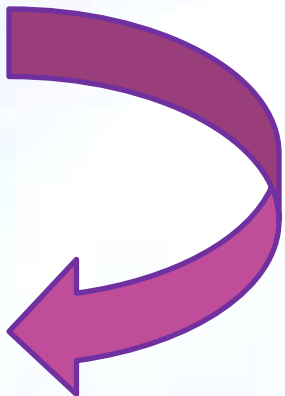
طی آن مردم

تفکر ، احساسات ، عقاید

خود را به هم انتقال می دهد

• هدف از برقراری ارتباط بین پرستار و بیمار چیست؟

ارتقاء بالاترین سطح سلامت بیمار



پرستار باید با مهارت‌های ارتباطی که بدون آن ایجاد ارتباط

غیر ممکن خواهد بود، آشنا باشد

The nurse-patient relationship



❖ پیشگیری از بیماری

❖ بهبود پس از حوادث یا ابتلا به بیماری

❖ تطابق با بیماری مزمن و مهلك



• ارتباط مفید

• ارتباط درمانی

• این ارتباط تعامل بین پرستار و بیمار را در بر دارد

چون ارتباط دو طرفه بین پرستار و بیمار برقرار می شود

لذا:

• ارتباط درمانی کلید ارائه مراقبت به بیماران توسط

کارکنان کادر بهداشتی است

characteristics



همدلی

- توانایی احساس بودن به جای شخص دیگر
- تشخیص و درک احساسات از دیدگاه دیگران



- همدلی چه زمانی به وجود می آید؟

- نقش همدلی در فرایند ارتباط بین پرستار و بیمار چیست؟

- مثالی از همدلی پرستار با بیمار بزنید؟

احترام متقابل



- ادای احترام = درمان بیمار به عنوان یک انسان

نه به عنوان یک مورد، شماره تخت، یک تشخیص یا لیستی از وظایف که باید اجرا شود

- برقراری ارتباط مراقبتی (مشارکت بیمار در تصمیم گیری)

- حساسیت به آداب فرهنگی و اجتماعی بیمار

احترام متقابل

نتایج مثبت حاصل از مداخلات پرستاری



پرستار انتظار احترام از سوی بیمار را دارد



احترام متقابل

- عامل تعیین کننده صلاحیت پرستار در کمک به بیمار؟

تحصیلات و معلومات حرفه ای پرستار



آموزش به بیمار



احترام متقابل

احترام به خود

- طرز لباس پوشیدن و آراستن

- تون صدا

- وضعیت رفتار

- شیوه راه رفتن

صداقت و درستی

- دادن اطلاعات درست به بیمار

- افشای تصورات و احساسات خود توسط پرستار

نکته : پرستار هرگز نباید مشکلات شخصی خود را به بیمار
تحمیل کند

اعتماد



• عوامل ایجاد کننده اعتماد در بیمار؟

✓ همدلی

✓ احترام متقابل

✓ صداقت و درستی

Phases of the nurse-patient relationship



**Orientation
phases**

**Working
phases**

**Termination
phase**

آشنایی (orientation)

- مرحله معرفی است
- اعتماد متقابل بین پرستار و بیمار ایجاد می شود
- پرستار باید اطلاعات لازم را از پرونده بیمار کسب نماید
- گرفتن تاریخچه از بیمار اولین فرصت آشنایی

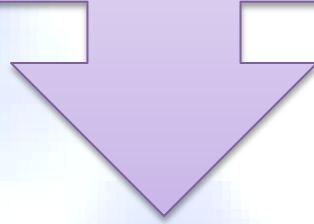
آشنایی (orientation)

- پرستار و بیمار یکدیگر را بوسیله اسم بشناسند
- آشنا نمودن بیمار با واحد پرستاری و همه افرادی که در مراقبت از بیمار نقش دارند بخشی از مرحله آشنایی

نکته

□ انتظارات بیمار جهت دریافت مراقبت تحت تاثیر تجارب قبلی بیمار


□ انتظارات پرستار هم تحت تاثیر تجربیات بالینی قبلی و دانش



در طول مرحله آشنایی لازم است انتظارات در مورد ماهیت
ارتباط کاری بین پرستار و بیمار کاملاً روشن باشد



اجرا (working phase)

- جمع آوری اطلاعات و طرح برنامه مراقبتی با مشارکت بیمار
- مشخص شدن مسئولیتهای پرستار و بیمار 
- تاکید فراوان بر اجرای مسئولیتهای و وظایف بیمار و پرستار

مثال

من به شما نحوه تنفس عمیق را آموزش می دهم

و

انتظار دارم شما این تمرین را ۴ بار در روز انجام دهید

مشخصات مسئولیتهای اجرایی

- اهداف تعیین شده بر اساس اولویت مشکلات بیمار
- واقع بینانه باشد(قابل دستیابی باشد)
- قابل اندازه گیری و ارزیابی باشد
- با توجه به نقاط مثبت بیمار (توانمندی وی) باشد
- زمانبندی داشته باشد

عوامل ایجاد کننده انگیزه

❖ پرستار

- تشویق بیمار به انجام مراقبتهایی که قادر به انجام است
- بازنگری پیشرفت روزانه و تشویق برای اجرای وظایف

❖ خانواده بیمار

- از طریق حمایت بیمار جهت رسیدن به اهداف

مرحله پایانی (termination phase)

- بیمار مرخص می شود
- بیمار از بخشی به بخش دیگر منتقل می شود (انتقال از بخش ویژه به بخش داخلی)
- پرستار برای سایر فعالیتهای بخش را ترک می کند
- به هر دلیلی دیگر مسئولیت مراقبت از بیمار را ندارد

وظایف پرستار در مرحله پایانی

- یاد آوری اهدافی که بیمار به آن دست یافته و اهدافی که باید در کسب آن تلاش نماید
- پیگیری ترسها و نگرانیهای بیمار و دادن اطلاعات کامل به بیمار و خانواده وی

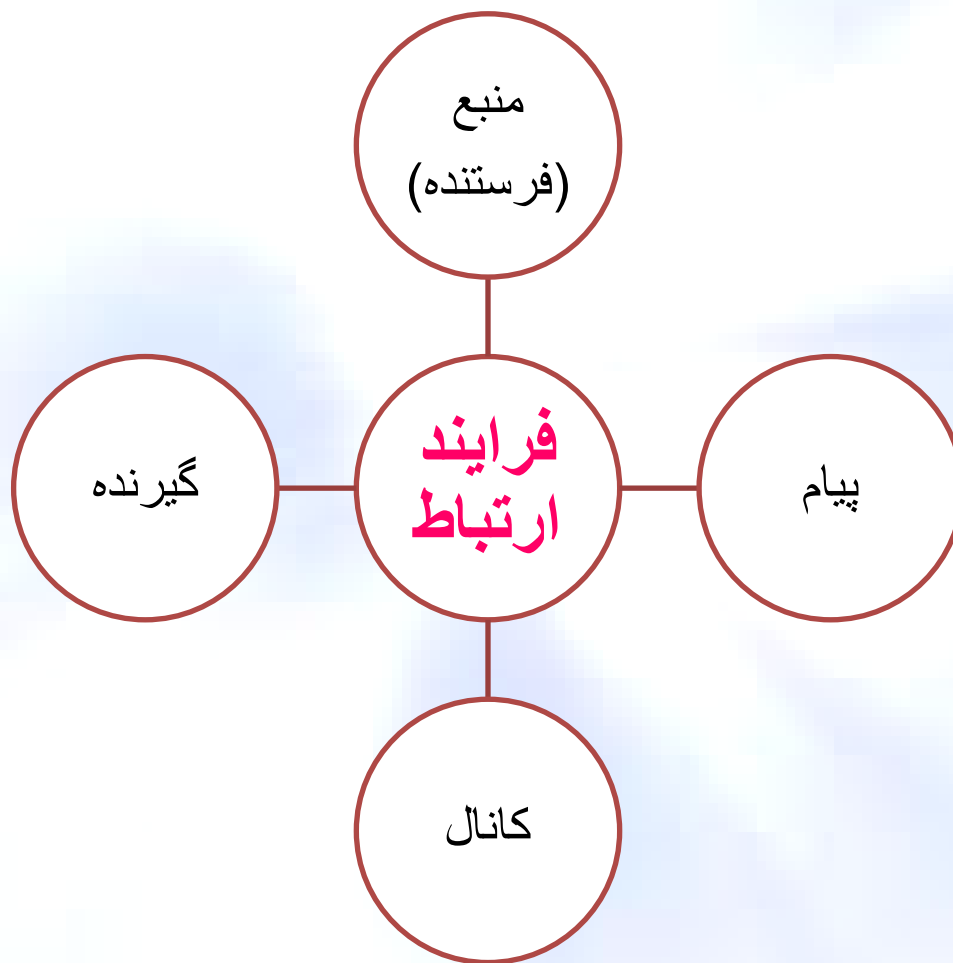
فرآیند ارتباط

(the process of communication)

فرایند ارتباط (the process of communication)

- Source
- Message
- Channel
- Receiver

مدل SMCR



مثال

- پرستار از مددجو می خواهد که از تخت خارج شده و راه برود

فرستنده: پرستار

پیام: خارج شدن از تخت و راه رفتن

کانال ارتباطی: کلمات بیان شده

گیرنده پیام: مددجو





• از کجا متوجه شویم که مددجو پیام را دریافت کرده ؟

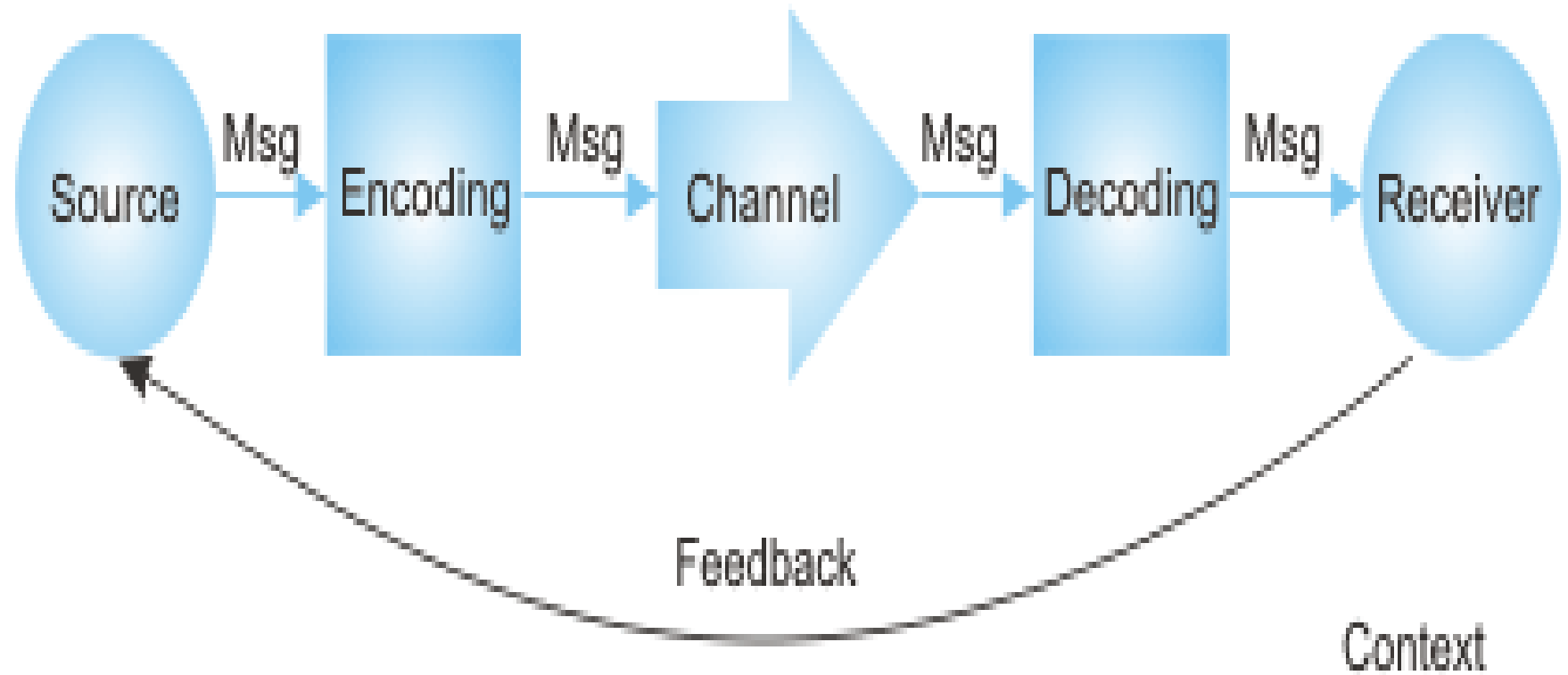
بازخورد (Feedback)

بررسی تاثیر پیام روی گیرنده

مدل برقراری SMCR



The Communications Process



Factors affecting communication

Factors affecting communication

- The source(sender)
- The message
- The channel
- The receiver

The source(sender)

عدم توانایی در کد دهی به پیام بطوریکه پیام قابل فهم باشد
تاثیرپذیر از:

- سلامت جسمی



مثال!

- وضعیت احساسی فرد

The message

- خود پیام ممکن است روشن و واضح نباشد
- گاهی دو پیام مغایر با هم به طور همزمان فرستاده می شود



مثال

- سرو صدا یا عوامل منحرف کننده می تواند پیام را تحت تاثیر قرار دهد

The channel

1-verbal communication

2-non verbal communication

Verbal and non verbal communication

Verbal communication

- صحبت مستقیم با فرد به صورت چهره به چهره
- ضبط پیام بر روی نوار
- برقراری ارتباط به وسیله تلفن، رادیو ، تلویزیون

Non verbal communication

- تحقیقات Rabinson(1977) نشان داده که :

علائم غیر کلامی ۵۵٪

تون صدا ۳۸٪

کلمات ۷٪ پیام را منتقل می کند.

Non verbal communication

- Facial expression
- Posture
- Grooming
- Gestures
- Intonation

نکته

- وسیله انتخاب شده باید برای پیام مناسب باشد
- برای گیرنده مورد نظر مقصود از پیام را به روشنی فراهم سازد

The receiver

- ممکن است پیام توسط شخص دیگری دریافت شود
- اختلال در سلامت جسمی و روانی گیرنده
- عدم توجه به سن گیرنده
- عوامل دیگر: تفاوت‌های فرهنگی ، ویژگی‌های شخصیتی

جمع بندی مطالب



- مشخصات ارتباط؟
- مراحل ارتباط پرستار و بیمار؟
- مدل برقراری ارتباط SMCR؟

- فردی به دلیل صدمات مغزی قادر به صحبت کردن یا بیان افکارش نیست

این اشکال مربوط به کدام مرحله از فرایند ارتباط است؟

- فردی که سراسر وجودش را شادمانی یا غم فراگرفته ممکن است کلمات مناسب برای بیان احساساتش نیابد

در این حالت کدام شیوه ارتباطی می تواند بیانگر احساساتش باشد؟



The nurse as sender in the communication process

پرستار باید ۶ سوال اساسی را به یاد داشته باشد که با کمک آنها اجزای اصلی ارتباط را می تواند به یاد آورد

- ۱- چه چیزی: چه پیامی منتقل شده است؟
- ۲- چه کسی: چه کسی پیام مورد نظر را دریافت می کند؟
- ۳- چرا: چرا این پیام باید منتقل شود؟
- ۴- چگونه: پیام باید از چه راهی منتقل شود؟
- ۵- کجا: ارتباط باید در کجا برقرار شود؟
- ۶- چه زمانی: چه زمانی ارتباط باید برقرار شود؟

مثالی بنویسید که در آن پرستار با در نظر گرفتن این ۶ سوال

اصلی به عنوان فرستنده در فرآیند ارتباط می باشد؟

عوامل موثر بر ارتباط

- رشد و نمو
- احساسات
- سطح تحصیلات
- ادراکات
- فرهنگ
- نقشها و ارتباطات
- ارزشها و باورها
- جنسیت
- محیط

Creating a climate for open communication

Creating a climate for open communication

- Giving information
- Learning to listen
- Posture
- Personal space



Personal space

• فاصله 7.5-45 cm:

مناسب برای تعامل صمیمی- نجوای فرد مقابل قابل شنیدن- بیمار مسائل بسیار خصوصی را با پرستار در میان می گذارد. پرستار می تواند بیمار را لمس نماید



Personal space

- فاصله 1.2-3.6m: در تعامل اجتماعی-بحث در گروه‌های کوچک-برای صحبت‌های غیر خصوصی مناسب
- فاصله بیش از 3.7m: آموزش داخل کلاس و در گروه‌های بیش از ۱۰ تا ۱۲ نفر

اکثر مراقبت‌های پرستاری در چه فاصله ای؟

برای موفقیت در این رابطه پرستار باید چه کند؟



Responses that help

- پاسخهای کوتاه: بیمار را مطمئن می سازد که به صحبت‌هایش توجه کامل می شود
- سکوت: دادن فرصت به بیمار تا افکارش را روی صحبت‌هایش متمرکز نماید گاهی هم بیمار تمایلی به بیان مسائل خصوصی اش ندارد
- لمس
- بازتاب احساسات

Responses that help

- تکرار کلمات و عبارات کلیدی
- استفاده از سوالات باز
- درخواست برای روشنی و وضوح
- یافتن راه حلها

Responses that hinder


- قوت قلب بیجا
- پاسخهای کلیشه ای
- خصومت
- تحمیل ارزشها
- نصیحت کردن
- کنجکاوی
- تحقیر کردن
- طرد کردن



Communication with other members of the health team

Communication with other members of the health team

- Reports
- Consultations
- Conferences
- Referrals
- Patient rounds



خسته نباشید